2022年中国-中东欧国家国际贸易数字展览会贸易纠纷投诉及处理办法

**第一章 总则**

第一条 为在2022年中国-中东欧国家国际贸易数字展览会（以下简称“展会”）线上举办期间有效解决参展企业与采购商之间的贸易纠纷，维护正常交易秩序，保护展客商的合法权益，构建诚信和谐的国际贸易环境，根据中华人民共和国有关法律法规，结合本次展会线上举办的实际需要，制定本办法。

第二条 本办法适用于展会举办期间参展企业与采购商之间贸易纠纷的防范及其投诉与处理。

第三条 参展企业和采购商应诚实守信，严格履行合同，谨慎防范风险，和谐化解矛盾。

第四条 展会官网设展会知识产权与贸易纠纷在线处理平台（以下简称处理平台），在展会举办期间接收贸易纠纷投诉。本次展会不接受来自其他渠道的贸易纠纷投诉。

**第二章 贸易纠纷的投诉与处理**

第五条 贸易纠纷投诉须同时具备以下条件：

（一）实行投诉实名制，投诉人须持有展会的有效证件；

（二）投诉人需提供被投诉人的主体信息，被投诉人为本次展会参展企业或采购商的证明[包括但不限于被投诉人ID在展会官网的访问截图、直播页面截图（需显示被投诉人的企业信息）等]，被投诉人的联系方式；

（三）投诉人需提供与纠纷相关的证据材料（包括但不限于交易合同、付款凭证等）。

第六条 投诉人须通过展会在线处理平台端口填写贸易纠纷投诉申请、案件情况，上传第五条要求的证明、证据材料原件的扫描件或拍照件。投诉人应保证所提交资料的真实、完整（如各种证明文件应包括所有页面）、合法、有效。

第七条 处理平台接到投诉后，审核材料，作出是否受理投诉的决定。投诉不符合本办法第五条、第六条要求的，处理平台可以不予受理。投诉符合本办法第五条、第六条要求的，处理平台应予以受理。

第八条 投诉受理后，投诉人应填写《投诉登记表》。处理平台收到《投诉登记表》后，立即安排专业人员处理。投诉方和被投诉双方意见和证据齐备的情况下，处理平台24小时之内作出初步建议，并向主办方提交处理意见。

第九条 处理平台根据投诉人提供的被投诉人联络方式通知被投诉人。

**第三章 处理结果与执行**

第十条 展会结束后，处理平台将被投诉参展企业名单及涉嫌纠纷责任名单分别送展会相关部门和商/协会备案。

第十一条 参展企业或采购商在发生纠纷后不按照本办法进行投诉的，或出现被投诉人拒绝配合处理平台贸易纠纷处理工作等情形的，处理平台将请相关部门出面协调处理。

第十二条 一方当事人拒绝履行仲裁裁决书的，另一方可以在中国向有管辖权的法院申请强制执行，或者依照联合国《承认及执行外国仲裁裁决公约》向外国法院申请执行。

**第四章 附则**

第十三条 展会结束后，投诉人拟对被投诉人采取任何进一步法律行动的，应依据合同的约定以及相关法律法规的规定进行。

第十四条 本办法所称的“参展企业”是已获展会展位安排的企业。

第十五条 本办法解释权归2022年中国-中东欧国家国际贸易数字展览会主办方所有。

第十六条 本办法自发布之日起生效。